Gemeente Stadskanaal
GEMEENTEBLAD
Officiële uitgave van gemeente Stadskanaal.
Nr. 36564
24 maart 2016

Gemeente Stadskanaal: Klachtenregeling Stadskanaal 2016

De raad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester en de heffings- en invorderingsambtenaar van de gemeente Stadskanaal ieder voor zover het zijn bevoegdheid strekt;
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 4 maart 2016, nr. R 7152;
gelet op artikel 149 van de Gemeentewet, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), artikel 98 van het Reglement van Orde en artikel 27, lid 1, onder j van de Wet op de ondernemingsraden;
b e s l u i t e n :
vast te stellen de navolgende "Klachtenregeling Stadskanaal 2016".

HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. bestuursorgaan:
   - de raad;
   - het college van burgemeester en wethouders;
   - de burgemeester;
   - een commissie waaraan een bevoegdheid van de raad of van burgemeester en wethouders is toegekend;
   - de heffings- en invorderingsambtenaar;

b. klacht: een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen, niet zijnde een melding inzake een tekortkoming in de openbare ruimte, over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente Stadskanaal of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen;
c. klachtbehandelaar: de persoon, zoals bedoeld in artikel 9;
d. klachtencoördinator: de persoon, aangewezen door het college, die is belast met de taken genoemd in artikel 3 van deze regeling;
e. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen;
f. KCC-medewerker: een medewerker van het Klant Contact Centrum van de gemeente Stadskanaal;
g. DMS: het Document Management Systeem van de gemeente waarin ingekomen en uitgaande brieven, zaken en documenten worden opgeslagen. Deze kan worden gezien als het digitale archief van de gemeente;
h. DIV-medewerker: de medewerker van het team Documentaire Informatie Voorziening die de ingekomen en uitgaande post en het archief van de gemeente verzorgt, inclusief het beheer van het digitale archief in het DMS;
i. Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman in Den Haag dat als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten, die aanleiding gaven tot de klacht, aan het gemeentebestuur rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

HOOFDSTUK 2. REIKWIJDTE EN WERKZAAMHEDEN KLACHTENCOÖRDINATOR

Artikel 2. Reikwijdte regeling

1. Klachten worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Deze regeling geldt ter aanvulling van hoofdstuk 9 van de Awb.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen:
   a. indien de klacht betrekking heeft op het algemene beleid, een algemeen verbindende regeling, dan wel een beleidsregel;
   a. zolang ten aanzien van de gedraging een procedure ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening aanhangig is;
   b. zolang ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak in een zodanige procedure;
   c. indien ten aanzien van de gedraging ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening uitspraak is gedaan, behoudens het bekend worden van nieuwe feiten

of omstandigheden die tot een ander oordeel over de gedraging zouden hebben kunnen leiden.

4. Er is geen verplichting een klacht in behandeling te nemen indien:
   a. meer dan een jaar is verstreken sedert de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden;
   b. de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, tenzij er sprake van een wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde is;
   c. ten aanzien van de gedraging voor de klager een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat dan wel heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
   d. ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan;
   e. indien een van de overige uitzonderingen genoemd in artikel 9:8 van de Awb van toepassing is.

5. Van het niet in behandeling nemen van een klacht, wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na de ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen hiervan.

Artikel 3. Werkzaamheden klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouders wijst een ambtenaar aan die als klachtencoördinator belast is met de coördinatie van zaken die voortvloeien uit deze regeling.
2. De klachtencoördinator:
   a. beoordeelt de klacht op ontvankelijkheid;
   b. draagt zorg voor de jaarlijkse publicatie van alle geregistreerde klachten, de wijze van afdoening daarvan en bewaakt de termijnen voor de jaarlijkse evaluatie;
   c. is de contactpersoon voor de Nationale ombudsman;
   d. ondersteunt de klachtbehandelaar;
   e. zorgt voor de ontvangstbevestiging van de klacht, adviseert de klachtbehandelaar over de ontvankelijkheid van de klacht, maakt de afspraken met de klachtbehandelaar over het horen van de klager en het wederhoren en adviseert de klachtbehandelaar over de afdoening van de klacht;
   f. neemt deel aan de hoorzitting en maakt daarvan een verslag;
   g. bevordert een zorgvuldige, voortvarende en tijdige behandeling van klachten;
   h. kan in voorkomende gevallen, wanneer de afhandeling van de klacht niet op een behoorlijke wijze plaatsvindt, hierover - gevraagd of ongevraagd - rapporteren aan de gemeentesecretaris. Indien de klacht de gemeentesecretaris betreft, wordt gerapporteerd aan het college van burgemeester en wethouders;
   i. zendt de ingekomen klacht zo spoedig mogelijk door naar de klachtbehandelaar en zendt tegelijkertijd een kopie van de klacht ter kennisneming aan degene over wiens gedraging is geklaagd;
   j. draagt zorg voor het opstellen van een jaarverslag, zoals bedoeld in artikel 12.

HOOFDSTUK 3. WIJZE VAN INDIENING VAN KLACHTEN

Artikel 4. Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen via de bekende kanalen worden ingediend, zoals mondeling, schriftelijk, via het algemene e-mailadres van de gemeente en via de website van de gemeente.
   Mondelinge klachten worden op verzoek van de klager door de KCC-medewerker of indien doorverbonden of doorverwezen naar de klachtencoördinator door hem/haar op schrift gesteld op een voor dat doel bestemd elektronisch formulier (eFormulier). Dit eFormulier en klachten ontvangen via e-mail en via de website worden beschouwd als ware schriftelijk ontvangen.
2. De klacht is voorzien van een (elektronische) ondertekening en bevat ten minste:
   a. naam en adres van de indiener;
   b. de dagtekening;

c. een omschrijving van de gedraging en de persoon of personen waartegen de klacht is gericht.

Artikel 5. Registratie, ontvankelijkheid, bevestiging en doorzending

1. Een ingekomen schriftelijke klacht wordt zo spoedig mogelijk in het DMS geregistreerd door de DIV-medewerker. De klachtencoördinator en diens vervanger hebben toegang tot het DMS en verrichten hun taken op basis van deze registraties.
2. Via e-mail en de website ontvangen klachten en door de KCC-medewerker of klachtencoördinator ingevulde eFormulier van mondelinge klachten worden automatisch in het DMS geregistreerd.
3. De klacht wordt door de klachtencoördinator beoordeeld op ontvankelijkheid.
4. De klachtencoördinator stuurt de klacht zo spoedig mogelijk door naar de klachtbehandelaar en tevens een kopie naar degene over wiens gedraging is geklaagd.

HOOFDSTUK 4. INFORMELE AFDOENING

Artikel 6. Informele afdoening

1. Indien de klacht zich naar het oordeel van de klachtbehandelaar leent voor informele afdoening, dan neemt deze binnen vijf werkdagen nadat de klacht is ontvangen, telefonisch contact op met de klager om na te gaan of de klager op een andere manier dan door een formele klachtafdoening tevreden kan worden gesteld. De klachtbehandelaar maakt, na instemming van de klager, een kort gespreksverslag van de afdoening van de klacht.
   De klachtbehandelaar kan een medewerker van de gemeente aanwijzen om het telefonisch contact met de klager te verzorgen. De aangewezen medewerker dient het verslag ter beoordeling en ondertekening aan de klachtbehandelaar voor te leggen.
2. Dit verslag wordt naar de klachtencoördinator gezonden die zorg draagt voor registratie in het DMS.

HOOFDSTUK 5. FORMELE AFDOENING

Artikel 7. Formele afdoening

Indien de informele behandeling als bedoeld in artikel 6 niet mogelijk is gebleken, wordt de klacht alsnog afgehandeld volgens de formele afdoening.

Artikel 8. Ontvangst

1. De ontvangst van een ingediende klacht wordt, conform artikel 9:6 van de Awb, binnen vijf werkdagen namens het bestuursorgaan door de klachtencoördinator schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.
3. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat een kopie van de bevestiging in het DMS wordt geregistreerd.

HOOFDSTUK 6. BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 9. Klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar is niet inhoudelijk betrokken geweest bij proces en inhoud van de betreffende klacht.
2. De in de organisatie geldende vervangingsregeling is van overeenkomstige toepassing.
3. Een klacht over de gemeenteraad of commissie, of een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeenteraad of commissie wordt behandeld door de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid 6 van dit artikel van toepassing is.
4. Een klacht over het college van burgemeester of wethouders of over een lid ervan wordt behandeld door de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid 5, van dit artikel van toepassing is.
5. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de locoburgemeester.
6. Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.
7. Een klacht over een manager wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
8. Een klacht over een medewerker wordt behandeld door de manager van de betreffende afdeling.
9. Alle overige klachten worden behandeld door de burgemeester.

Artikel 10. Hoorzitting en onderzoek

1. De klachtencoördinator nodigt de klager en (de vertegenwoordiger van) degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft uit voor een hoorzitting. Het horen als bedoeld in artikel 9:10 van de

Awb geschiedt namens het bestuursorgaan door de klachtbehandelaar. De klachtencoördinator maakt een verslag van de hoorzitting.
2. In geval van een klacht over een medewerker, kan de klachtbehandelaar een teamleider van zijn/haar afdeling vragen om het horen te verzorgen.
3. De klachtencoördinator zendt een kopie van het verslag naar de klachtbehandelaar en draagt zorg voor registratie van het verslag in het DMS.
4. De klachtbehandelaar is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd namens het bestuursorgaan rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
5. De klachtbehandelaar kan namens het bestuursorgaan bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en deze zo nodig uitnodigen om te worden gehoord. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf toestemming nodig van het bestuursorgaan.

Artikel 11. Afdoening

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht na ontvangst van de klacht af conform de termijnen genoemd in artikel 9:11 van de Awb.
2. De klachtbehandelaar brengt de klager en de beklaagde schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventueel daaraan verbonden conclusies. Daarbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.
3. De klachtbehandelaar zendt een kopie van de brief met bevindingen en eventuele conclusies naar de klachtencoördinator. Deze draagt zorg voor registratie in het DMS.

HOOFDSTUK 7. RAPPORTAGE EN PUBLICATIE

Artikel 12. Jaarverslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan het bestuursorgaan verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.
2. Het verslag biedt informatie over het aantal en de aard van de klachten die formeel in behandeling zijn genomen alsmede over de wijze waarop in de informele fase met klachten wordt omgegaan en voorts over de wijze waarop alle klachten zijn behandeld.
3. Het verslag is openbaar en wordt ter kennisneming aan de raad gebracht.
4. De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van het verslag in het DMS.

Artikel 13. Publicatie

Conform het bepaalde in artikel 9:12a van de Awb worden de klachten jaarlijks gepubliceerd.

HOOFDSTUK 8. SLOTBEPALINGEN

Artikel 14. Bijzondere gevallen

In bijzondere gevallen waarin deze regeling niet voorziet, besluit het college.

Artikel 15. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking op 21 maart 2016.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Stadskanaal 2016".

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 21 maart 2016.
De raad
de heer K. Willems mevrouw B.A.H. Galama
raadsgriffier voorzitter
Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders d.d. 16 februari 2016.
Burgemeester en wethouders
de heer G.J. van der Zanden mevrouw B.A.H. Galama
secretaris burgemeester
Aldus vastgesteld door de burgemeester d.d. 16 februari 2016.
mevrouw B.A.H. Galama
burgemeester
Aldus vastgesteld door de heffings- en invorderingsambtenaar op 16 februari 2016.
de heer A.H. Grooten
de heffings- en invorderingsambtenaar